

MARSH



Funny Foods B.V.

September 2010

Welkom bij de Product Recall Workshop

Marsh Risk Consulting

The content of this presentation is the intellectual property of Marsh and its subsidiaries.

MMC

Marsh & McLennan Companies



Programma

13.30 Welkom

14.00 Introductie case

14.05 Break-out Ronde #1

14.20 Bespreking resultaten ronde #1

14.30 Advies Marsh

14.45 Break-out Ronde #2

15.00 Groepspresentatie resultaten ronde #2

15.10 Advies Marsh

15.25 Break-out Ronde #3

15.40 Groepspresentatie resultaten ronde #3

15.50 Advies Marsh

16.00 Discussie, vragen & afsluiting

Borrel



Introductie Product Recall Workshop

U BENT HET MANAGEMENT TEAM VAN FUNNY FOODS B.V. !

- De case: 3 rondes met 3 opdrachten
- Elke ronde een nieuwe opdracht
- 10 tot 15 minuten voor het lezen en uitwerken opdracht
- Na elke ronde presentatie per groep van resultaten (flip-over)
- Na elke ronde een kortoverzicht van enkele Do's & Don'ts

Tip: Let op de tijd en pas op voor lange discussies!

Alle documenten moeten op het einde van de workshop weer worden ingeleverd.



Funny Foods B.V.

Basis Informatie



Funny Foods B.V.

Break-out Ronde #1

00:00



Funny Foods B.V.

Do's & Don'ts Ronde #1



Advies Marsh

Do's

- Vermijdt lange interne discussies, onderneem alvast actie richting betrokken partij
- Baseer beslissingen op feiten en verifieer informatie
- Stel een heldere rolverdeling en strategie vast
- Zorg voor draagkracht binnen het management

Don'ts

- Stappen ondernemen op basis van slechts “signalen”
- Beslissingen nemen onder druk van stakeholders of laten beïnvloeden
- Wachten met actie tot alle gewenste informatie er is (die tijd heeft u soms niet)
- In de primaire boodschap direct de beschuldigende vinger richting derden wijzen
- Lage prioriteit bij het senior management – negatieve perceptie vorming bij het publiek



Funny Foods B.V.

Break-out Ronde #2

00:00



Funny Foods B.V.

Do's & Don'ts Ronde #2



Advies Marsh

Do's

- Stakeholder analyse uitvoeren; wat zijn de belangen?
- Neem de belangen van stakeholders serieus en ga de dialoog aan
- Heldere taken en verantwoordelijkheden verdelen EN monitor de voortgang
- Communicatieplan opstellen/ in werking stellen; intern en extern
- Primaire boodschap moet de veiligheid van de consument zijn!

Don'ts

- Denken zelf alle kennis in pacht te hebben; geen externe (objectieve) kennis gebruiken
- Andere partijen de recall laten leiden of laten beïnvloeden, het is UW merk en UW recall!



Funny Foods B.V.

Break-out Ronde #3

00:00



Funny Foods B.V.

Do's & Don'ts Ronde #3



Advies Marsh

Do's

- Bepaal een duidelijke retour strategie; bijvoorbeeld vernietigen producten
- “Beveiliging” en registratie van de teruggekomen producten
- Voorzichtigheid is geboden met “prospective buyers”
- Verzekeraar(s) en hun netwerk in stelling brengen
- Voorbereiden op claims waaronder valse claims

Don'ts

- Gaan voor quick wins; bijvoorbeeld verkoop producten in derdewereldlanden
- Verwachten dat elke partij hetzelfde belang heeft bij het terughalen van UW producten



lets om over na te denken vóórdat het zover is:

Met een goed plan en het juiste team worden de gevolgen van uw recall beheersbaar.



OF





MARSH

Jeroen R.H. Spanbroek
Practice Leader Liability

Marsh Risk Consulting B.V.
Conradstraat 18
3013 AP Rotterdam
Phone +31(0)10 4060469
Fax +31(0)10 4206806
Mobile +31(0)6 10941772
Jeroen.Spanbroek@marsh.com
www.marsh.com



MARSH

Jacques H.M. Timmers
Senior Vice President –
Forensic Accounting & Claims
Services

Marsh Risk Consulting B.V.
Conradstraat 18
3013 AP Rotterdam
Phone +31(0)10 4060247
Fax +31(0)10 4206806
Mobile +31(0)6 12119397
Jacques.Timmers@marsh.com
www.marsh.com

